

Merkblatt: Regelung des Pikettdienstes

- **Betrifft:** Firmen
- **Bereiche:** Geschäftsleitung, Personalabteilung, Legal & Regulatory Affairs
- **Stand:** März 2020

1 Worum geht es?

Pikettdienste und deren Regelung sind in Zeiten wie der aktuellen Covid-19-Pandemie von erhöhter Bedeutung. Aber auch für die Betriebsorganisation mit 24/7 Support-Service müssen IT-Fachkräfte einsatzfähig sein, wenn beim Kunden unvorhersehbare Ereignisse auftreten. Von Pikettdienst ist die Rede, wenn sich Arbeitnehmende, neben der normalen Arbeit, für spontane Arbeitseinsätze bereithalten müssen. Solche Einsätze sind auf die Behebung von Störungen oder ähnliche Sonderereignisse gerichtet.

Bitte beachten Sie, dass Mitarbeitende aus Corona-Risikogruppen oder mit Angehörigen aus Risikogruppen nicht zum Pikettdienst eingeteilt werden dürfen, wenn dieser direkten Kontakt zu anderen Menschen beinhaltet.

Das vorliegende Merkblatt ist aus dem Swico Circle Service Management (SCSM) hervorgegangen.

2 Grundlagen

- **Anrechnung an die Arbeitszeit:** Sollte der Arbeitnehmende verpflichtet werden, den Pikettdienst innerhalb des Betriebs zu leisten, so müsste die gesamte Zeit als Arbeitszeit betrachtet werden. Findet der Pikettdienst hingegen ausserhalb des Betriebs statt, so gelten nur die effektiv geleisteten Piketteinsätze als Arbeitszeit. Dazu muss auch der Arbeitsweg zum und vom Arbeitsort gerechnet werden.
- Für Pikettdienste in der **Nacht und an Sonntagen** wird auf das [Gesuchsformular des SECO](#) und diesbezügliche [Merkblatt](#) von Swico verwiesen.
- Die Dauer der täglichen **Ruhezeit** von elf Stunden ist grundsätzlich einzuhalten, darf aber im Rahmen des Pikettdienstes durch Einsätze unterbrochen werden. Wird jedoch wegen der Piketteinsätze eine minimale Ruhezeit von vier aufeinanderfolgenden Stunden nicht erreicht, so muss die tägliche Ruhezeit von elf Stunden nachgewährt werden.
- **Arbeitnehmende mit familiären Pflichten:** Die Arbeitgeberin muss Personen mit familiären Pflichten besondere Beachtung schenken. Bei diesen sind kurzfristige Änderungen in der Pikettplanung und -einteilung nur möglich, wenn der Arbeitnehmende einverstanden und keine andere Lösung im Betrieb möglich ist.
- Die Arbeitgeberin darf **schwängere Frauen und stillende Mütter** nicht für den Pikettdienst aufbieten.
- Allfällige Bestimmungen in **Gesamtarbeitsverträgen** (Personalverleih, Netzinfrastruktur, etc.) gehen vor.

3 Werkzeugkoffer

Im Folgenden stellt Swico den Unternehmen **Musterbestimmungen** für die betriebliche Regelung des Pikettdienstes zur Verfügung. Die vorgeschlagenen Regelungen können in einer zusätzlichen Vereinbarung mit dem Arbeitnehmer oder im Rahmen eines Betriebsreglements vorgesehen werden. Dabei sind folgende Punkte zu regeln:

- Pikettdienst (vgl. Ziffer 4.1)
- Planung des Pikettdienstes (vgl. Ziffer 4.2)
- Entschädigung (vgl. Ziffer 4.3)

4 Musterbestimmungen für Vereinbarung/Betriebsreglement

Die folgenden Musterbeispiele sollen aufzeigen, wie in einem Betriebsreglement oder in einer Vereinbarung Pikettdienste geregelt werden können.

4.1 Pikettdienst

Als Pikettdienst wird die von der Geschäftsleitung angeordnete Einsatzbereitschaft ausserhalb der regulären Arbeitszeit verstanden für:

(Beispiel für Telefondienst)

- die Bearbeitung von Kundenanfragen (Telefonanrufen, E-Mail) ausserhalb der üblichen Arbeitszeit. Der Arbeitnehmende stellt sicher, dass Anfragen umgehend bearbeitet werden.

(Beispiel für Aussendienstmitarbeiter)

- die Bearbeitung dringender technischer Probleme und geplanter Wartungsarbeiten ausserhalb der üblichen Arbeitszeit. Der Arbeitnehmende stellt im Falle eines Service-Einsatzes sicher, so schnell als möglich vor Ort zu sein.

Die Piketteinteilung erfolgt jeweils spätestens zwei Wochen¹ im Voraus und wird jeweils für eine Woche (Mo - So) auf dem Pikettrapport eingetragen.

4.2 Planung des Pikettdienstes

Hier stehen zwei verschiedene Varianten zur Verfügung:

- Variante A: Grundsatz
- Variante B: Ausnahme

Die Regelung B (Ausnahme) ist möglich für Betriebe, die von ihrer Grösse und Struktur her nicht über genügend Personalressourcen verfügen für einen Pikettdienst gemäss Variante A. Dabei dürfen pro Kalenderjahr bei der Variante B durchschnittlich nicht mehr als fünf Piketteinsätze pro Monat erfolgen.

¹ Vgl. Art. 69 Abs. 1 ArGV 1.

Variante A (Grundsatz)

Bei der Planung des Pikettdienstes wird sichergestellt, dass der Arbeitnehmende

1. im Zeitraum von vier Wochen **an höchstens sieben Tagen²** auf Pikett ist oder Piketteinsätze leistet und
2. nach Beendigung des letzten Pikettdienstes während **der zwei darauffolgenden Wochen** nicht mehr zum Pikettdienst aufgeboden wird.

Variante B (Ausnahme)

Bei der Planung des Pikettdienstes wird sichergestellt, dass der Arbeitnehmende

1. im Zeitraum von vier Wochen **an höchstens 14 Tagen³** auf Pikett ist oder Piketteinsätze leistet und
2. nach Beendigung des letzten Pikettdienstes während **der zwei darauffolgenden Wochen** nicht mehr zum Pikettdienst aufgeboden wird.

Pikettdienstzeiten (Zeiten anpassen an Ihren Betrieb)

Die Pikettdienste sind jeweils wie folgt

- Dienst an Wochentagen (Mo, Di, Mi, Do, Fr): 17.00 bis 08.00 Uhr (des Folgetags)
- Dienst an Wochenendtagen (Sa, So): 08.00 bis 08.00 Uhr (des Folgetags)

4.3 Entschädigung

Die Entschädigung für den Pikettdienst ist aufgeteilt in eine Pauschalentschädigung für den Pikettdienst und in eine Entschädigung für den Piketteinsatz.

4.3.1 Pikettdienst (Betrag anpassen gemäss Verträgen)

Es gelten die folgenden Entschädigungen für alle Pikettdienste:

- CHF xy pro Dienst an Wochentagen
- CHF xy pro Samstag, Sonntag oder Feiertag

4.3.2 Piketteinsatz

Pro geleistete Stunde inkl. Arbeitsweg kommt der vom Bruttosalär aus berechnete Stundenlohn hinzu, wobei die gesetzlichen Zuschläge für Nachtarbeit (25 %) und Sonntagsarbeit (50 %) berücksichtigt werden.

Die Vergütungen werden im Rapport erfasst, vom Vorgesetzten visiert und der zuständigen Abteilung zugestellt. Die Abgeltung der Piketteinsätze erfolgt zusammen mit dem Salär.

² Vgl. Art. 14 Abs. 2 ArGV 1.

³ Vgl. Art. 14 Abs. 3 ArGV 1.

5 Gesetzliche Grundlagen und Ausführungen

- [Art. 319 ff. Obligationenrecht](#)
- [Art. 14 und 15 Verordnung 1 zum Arbeitsgesetz \(ArGV 1\)](#)
- [Arbeitsgesetz – Wegleitung zum Gesetz und zu den Verordnungen 1 und 2](#)
- [Bewilligungsverfahren für Pikettdienste in der Nacht und an Sonntagen](#)
- [Seco Merkblatt zum Pikettdienst](#)
- [Liste der zuständigen kantonalen Arbeitsmarktbehörden](#)

Bei Rückfragen wenden Sie sich an:

Marcel Vogel, lic. iur., Fachspezialist Regulatory Affairs, marcel.vogel@swico.ch

Christa Hofmann, lic. iur., Head Legal & Public Affairs, christa.hofmann@swico.ch